

## **SYARAT DAN KETENTUAN UMUM PEMBELIAN DAN PENGGUNAAN**

### **1. PENDAHULUAN**

Dokumen ini (berikut dokumen-dokumen yang disebutkan dalam dokumen ini) merupakan syarat dan ketentuan umum yang mengatur penggunaan situs web ini ([www.bershka.com](http://www.bershka.com)) dan pembelian produk-produk yang terdapat di dalamnya (selanjutnya disebut sebagai "Ketentuan").

Kami menyarankan agar anda membaca Ketentuan, Kebijakan *Cookies* kami dan Kebijakan *Cookies* dan Privasi kami (selanjutnya secara bersama-sama disebut sebagai "Kebijakan *Cookies* dan Privasi") secara seksama sebelum menggunakan situs web ini. Ketika menggunakan atau melakukan order melalui situs web ini, anda terikat dengan Ketentuan ini serta Kebijakan *Cookies* dan Privasi kami. Apabila anda tidak sepakat terhadap Ketentuan serta Kebijakan *Cookies* dan Privasi tersebut, mohon tidak menggunakan situs web ini.

Ketentuan ini dapat diubah. Adalah merupakan tanggung jawab anda untuk membacanya secara berkala, karena Ketentuan penggunaan situs web ini dan penyelesaian Kontrak (sebagaimana didefinisikan lebih lanjut dalam Ketentuan ini) yang berlaku adalah Ketentuan pada saat penggunaan atau penyelesaian Kontrak tersebut.

Apabila anda memiliki pertanyaan apa pun terkait dengan Ketentuan atau Kebijakan *Cookies* dan Privasi, anda dapat menghubungi kami dengan mengisi formulir kontak.

Kontrak (sebagaimana didefinisikan di bawah ini) dapat diadakan, sesuai pilihan anda, dengan bahasa apa pun sesuai dengan bahasa Ketentuan yang terdapat di situs web ini.

### **2. RINCIAN KAMI**

Penjualan barang-barang melalui situs web ini dilakukan dengan nama BERSHKA oleh PT Bersama Karunia Mandiri Ritel, suatu perusahaan Indonesia dengan alamat terdaftarnya di Gedung Sahid Sudirman Center Lantai 28, Jl. Jend. Sudirman Kav. 86, Jakarta Pusat 10220, dengan alamat surat elektronik (email) [contact\\_id@bershka.com](mailto:contact_id@bershka.com), terdaftar dengan Online Single Submission (OSS) Republik Indonesia dengan Nomor Induk Berusaha 2312210001387.

### **3. RINCIAN ANDA DAN KUNJUNGAN ANDA KE SITUS WEB INI**

Informasi atau rincian pribadi yang anda berikan akan diproses sesuai dengan Kebijakan *Cookies* dan Privasi. Ketika anda menggunakan situs web ini, anda sepakat terhadap tata cara pemrosesan informasi serta rincian tersebut dan anda menyatakan bahwa seluruh informasi dan rincian yang diberikan adalah benar dan sesuai dengan kenyataannya.

### **4. PENGGUNAAN SITUS WEB KAMI**

Ketika anda menggunakan situs web ini dan melakukan order melaluinya, anda sepakat untuk:

- i. Menggunakan situs web ini hanya untuk melakukan klarifikasi dan order yang sah.
- ii. Tidak melakukan order palsu atau yang menipu. Apabila order palsu atau menipu dianggap secara wajar telah dilakukan, kami berwenang untuk membatalkannya dan menginformasikannya kepada pihak yang berwenang.

iii. Memberikan kami alamat *email* anda, alamat pengiriman anda dan/atau rincian kontak lainnya dengan benar dan dengan tepat. Anda juga sepakat bahwa kami dapat menggunakan informasi ini untuk menghubungi anda sehubungan dengan order anda apabila diperlukan (lihat Kebijakan *Cookies* dan Privasi kami).

Apabila anda tidak memberikan seluruh informasi yang kami perlukan, anda tidak dapat melakukan order.

Ketika anda melakukan order melalui situs web ini, anda menyatakan bahwa anda berumur lebih dari 18 tahun dan secara sah memiliki hak untuk mengadakan kontrak yang mengikat.

## **5. KETERSEDIAAN LAYANAN**

Layanan pengiriman atas barang-barang yang ditawarkan melalui situs web ini hanya tersedia di Indonesia.

## **6. FORMALISASI KONTRAK**

Untuk melakukan order, anda wajib mengikuti prosedur pembelian daring dan mengklik "Otorisasi pembayaran". Setelah melakukan hal tersebut, anda akan menerima *email* yang mengonfirmasi penerimaan order anda ("Konfirmasi Order"). Anda akan diinformasikan melalui email bahwa order anda sedang dikirimkan ("Konfirmasi Pengiriman"). Ketentuan ini merupakan perjanjian tertulis diantara anda dan kami. Tanda terima elektronik dengan rincian order anda akan dilampirkan dalam Konfirmasi Pengiriman ("tanda terima elektronik").

## **7. CARA TEKNIS UNTUK MEMPERBAIKI EROR**

Dalam hal anda menemukan eror yang terjadi ketika mencantumkan data pribadi anda selama proses registrasi untuk menjadi pengguna situs web ini, anda dapat merubahnya dalam bagian "Akun Saya".

Dalam hal apa pun, anda akan dapat memperbaiki eror terkait dengan data pribadi yang diberikan selama proses pembelian dengan menghubungi layanan konsumen kami melalui alamat *email* [contact\\_id@bershka.com](mailto:contact_id@bershka.com), serta menggunakan hak pembetulan yang terkandung dalam Kebijakan *Cookies* dan Privasi kami. Situs web ini menyediakan kotak-kotak konfirmasi pada beberapa bagian proses pembelian yang mengakibatkan tidak dilanjutkannya order apabila informasi-informasi pada bagian ini tidak diberikan secara benar. Lebih lanjut, situs web ini memberikan rincian seluruh barang yang telah ditambahkan pada keranjang belanja anda selama proses pembelian, sehingga sebelum melakukan pembayaran, anda dapat mengubah rincian order anda.

Apabila anda menemukan adanya eror dalam order anda setelah penyelesaian proses pembayaran, anda disarankan segera menghubungi layanan konsumen kami melalui alamat email di atas untuk membenahi eror tersebut.

## **8. KETERSEDIAAN PRODUK**

Seluruh order produk bergantung pada ketersediaan produk tersebut. Sehubungan dengan hal ini, apabila terdapat kesulitan terkait suplai produk atau tidak terdapat lagi barang yang tersisa pada stok, kami memiliki hak untuk memberikan informasi kepada anda mengenai produk pengganti yang memiliki kualitas dan nilai yang sama atau lebih tinggi yang dapat anda order. Apabila anda tidak bermaksud untuk mengorder produk pengganti, kami akan mengembalikan setiap jumlah yang

mungkin telah anda bayarkan.

## **9. PENOLAKAN UNTUK MEMPROSES ORDER**

Kami memiliki hak untuk menghilangkan produk apa pun dari situs web ini pada setiap saat dan untuk menghilangkan atau mengubah setiap materi atau konten dari produk tersebut. Meskipun kami akan melakukan segala hal yang memungkinkan kami untuk memproses seluruh order, mungkin akan terdapat keadaan yang mewajibkan kami untuk menolak proses order setelah mengirimkan Konfirmasi Order. Kami memiliki hak untuk melakukannya pada setiap saat.

Kami tidak akan bertanggung jawab kepada anda atau pihak ketiga mana pun atas penghilangan produk apa pun dari situs web kami, dan atas penghilangan atau perubahan setiap materi atau konten dari situs web atau tidak memproses order setelah kami mengirimkan Konfirmasi Order.

## **10. PENGIRIMAN**

Terlepas dari Klausul 8 di atas terkait dengan ketersediaan produk dan kecuali dalam keadaan luar biasa, kami akan mengupayakan untuk mengirimkan order berupa produk (-produk) yang terdapat dalam masing-masing Konfirmasi Pengiriman sebelum tanggal yang terdapat dalam Konfirmasi Pengiriman tersebut atau, apabila tidak terdapat tanggal pengiriman, dalam jangka waktu yang diindikasikan ketika memilih metode pengiriman dan dalam hal apa pun dalam jangka waktu paling lama 30 hari sejak tanggal Konfirmasi Order.

Meskipun demikian, mungkin terdapat penundaan karena alasan-alasan tertentu seperti terjadinya hal yang tidak dapat diantisipasi atau zonasi pengiriman.

Apabila karena alasan apa pun kami tidak dapat memenuhi jangka waktu pengiriman, kami akan menginformasikannya kepada anda dan kami akan memberikan anda opsi untuk tetap melanjutkan pembelian dengan tanggal pengiriman yang baru atau membatalkan order dengan pengembalian dana yang telah terbayarkan sepenuhnya. Mohon agar dapat diperhatikan dalam hal apa pun kami tidak melakukan pengiriman ke rumah pada hari Sabtu, hari Minggu atau hari libur bank.

Untuk tujuan Ketentuan ini, "pengiriman" dipahami untuk telah terjadi atau order "telah dikirimkan" segera setelah anda atau pihak ketiga yang diindikasikan oleh anda memperoleh penguasaan fisik atas barang tersebut, yang akan dibuktikan dengan menandatangani tanda terima order di alamat pengiriman yang diindikasikan oleh anda.

## **11. KETIDAKMAMPUAN UNTUK MENGIRIMKAN**

Apabila menjadi tidak memungkinkan bagi kami untuk mengirimkan order anda, kami akan mencoba untuk menempatkannya di suatu tempat yang aman. Apabila kami tidak dapat menemukan tempat yang aman, order anda akan dikirimkan kembali ke gudang kami.

Kami juga akan meninggalkan pesan yang menjelaskan dimana order anda kami tempatkan dan apa yang harus anda lakukan untuk mengirimkan kembali order tersebut. Apabila anda tidak akan berada di tempat pengiriman pada waktu yang disepakati, kami akan meminta anda untuk menghubungi kami untuk mengatur pengiriman pada hari lainnya.

Apabila setelah 30 hari dari tanggal tersebut order anda masih tersedia untuk dikirimkan, order tersebut tidak dapat dikirimkan untuk alasan yang bukan merupakan kesalahan kami, kami akan mengasumsikan bahwa anda bermaksud untuk membatalkan Kontrak dan Kontrak tersebut akan diakhiri. Sebagai akibat pengakhiran Kontrak, kami akan mengembalikan seluruh pembayaran

yang diterima dari anda, termasuk biaya pengiriman (kecuali atas setiap biaya tambahan yang diakibatkan oleh pilihan anda atas metode pengiriman selain dari metode pengiriman biasa yang kami tawarkan) tanpa penundaan yang tidak seharusnya, dan dalam keadaan apa pun, dalam waktu 14 hari setelah tanggal Kontrak ini diakhiri.

Mohon agar dapat diperhatikan bahwa (biaya) transport yang diakibatkan oleh pengakhiran kontrak mungkin mengakibatkan biaya tambahan yang mana akan kami teruskan kepada anda.

## **12. PENGIRIMAN INSTAN**

Apabila anda telah memilih opsi pengiriman ke gerai, kami dapat memberitahukan kepada anda bahwa layanan "Pengiriman Instan" tersedia bagi barang dalam order anda, namun hal ini adalah bergantung pada ketersediaan stok dan faktor lainnya, tidak dapat dipilih oleh anda ketika anda menempatkan order anda. Apabila kami telah memberitahukan anda bahwa "Pengiriman Instan" tersedia, order anda dapat diambil oleh anda dari gerai tersebut sebelum tanggal estimasi pengiriman yang terdapat dalam bagian Pedoman Pembelian dari situs web kami. Pada saat "Pengiriman Instan" anda telah dipersiapkan, kami akan menghubungi anda untuk mengabari anda bahwa order tersebut telah dapat diambil. Pengambilan dapat dilakukan secara langsung oleh anda (dengan memberikan nomor order dan bukti identitas) atau anda dapat menunjuk orang lain untuk mengambil order anda atas nama anda. Dalam hal ini, orang yang ditunjuk wajib memberikan nomor order dan bukti identitasnya. Ketentuan Klausul 12 ini (bersama dengan Ketentuan lainnya) akan berlaku terhadap anda apabila anda melakukan pembelian melalui layanan "Pengiriman Instan" dan akan tunduk pada peraturan yang berlaku.

## **13. PENGALIHAN RISIKO DAN KEPEMILIKAN PRODUK**

Produk merupakan tanggung jawab anda sejak waktu pengiriman sebagaimana terdapat dalam Klausul 10 di atas.

Anda akan mengambil alih kepemilikan produk ketika kami menerima pembayaran seluruh jumlah yang wajib dibayarkan, termasuk biaya pengiriman, atau pada saat pengiriman (sebagaimana didefinisikan dalam Klausul 10 di atas), apabila pengiriman tersebut dilakukan pada waktu yang lebih lama.

## **14. HARGA DAN PEMBAYARAN**

Harga produk adalah selalu sebagaimana ditetapkan dalam situs web kami, kecuali dalam hal eror yang nyata. Meskipun kami mengupayakan untuk memastikan bahwa harga yang tertera pada situs web kami adalah benar, eror dapat terjadi. Apabila kami menemukan eror dalam harga produk yang anda telah order, kami akan menginformasikannya kepada anda sesegera mungkin dan memberikan anda opsi untuk mengonfirmasi order anda dengan harga yang benar atau membatalkannya. Apabila kami tidak dapat menghubungi anda, order akan dianggap untuk dibatalkan dan seluruh jumlah yang telah terbayarkan akan dikembalikan sepenuhnya.

Kami tidak memiliki kewajiban untuk memberikan produk apa pun kepada anda dengan harga lebih rendah yang tidak benar (meskipun kami telah mengirimkan Konfirmasi Pengiriman) apabila eror dalam harga adalah jelas dan tidak diragukan dan yang seharusnya dapat dilihat oleh anda sebagai harga yang tidak benar.

Harga yang tertera pada situs web termasuk PPN, namun tidak termasuk biaya pengiriman, yang akan ditambahkan terhadap harga total dalam Pedoman Belanja kami (lihat bagian Biaya Pengiriman).

Harga dapat berubah pada setiap saat. Namun, sebagaimana terdapat di atas, perubahan tersebut tidak akan mempengaruhi order yang telah kami kirimkan Konfirmasi Order.

Setelah anda memilih seluruh barang yang ingin anda beli, barang-barang tersebut akan ditambahkan pada keranjang anda. Langkah selanjutnya adalah memproses order dan melakukan pembayaran. Untuk mencapai tahapan tersebut, anda wajib untuk mengikuti langkah-langkah proses pembayaran, yang mengindikasikan atau memverifikasi informasi yang diminta pada setiap langkah. Lebih lanjut, selama proses pembelian, sebelum pembayaran, anda dapat mengubah rincian order anda. Anda diberikan deskripsi terperinci atas proses pembelian tersebut dalam Pedoman Belanja. Apabila anda merupakan pengguna terdaftar, catatan atas seluruh order yang ditempatkan oleh anda juga tersedia dalam area "Akun Saya".

Sebagai metode pembayaran anda dapat menggunakan kartu berikut ini: Visa dan MasterCard. Lebih lanjut, anda dapat membayar order anda secara tunai kepada kurir ketika order dikirimkan.

Untuk meminimalisasi risiko akses yang tidak sah, rincian kartu kredit akan dienkripsi. Ketika kami menerima order anda, kami meminta pra-otorisasi atas kartu anda untuk memastikan bahwa terdapat dana yang mencukupi untuk menyelesaikan transaksi. Pembebanan terhadap kartu anda akan dilakukan pada saat order anda meninggalkan gudang kami.

Apabila metode pembayaran anda adalah PayPal, pembebanan akan dilakukan ketika kami mengonfirmasi order anda.

Ketika anda mengklik "Otorisasi pembayaran", anda mengonfirmasi bahwa kartu kredit tersebut adalah milik anda. Penggunaan kartu kredit bergantung pada verifikasi dan otorisasi oleh entitas penerbit kartu. Apabila entitas tersebut tidak mengotorisasi pembayaran, kami tidak bertanggung jawab atas setiap penundaan atau kegagalan untuk mengirimkan dan kami tidak akan bisa menyelesaikan Kontrak apa pun dengan anda.

## **15. EXPRESS CHECKOUT**

Fitur *express checkout* (selanjutnya disebut sebagai "*Express Checkout*") memudahkan anda untuk melakukan pembelian melalui situs web ini karena anda tidak harus untuk mengisi informasi pengiriman, penagihan dan pembayaran untuk setiap pembelian. *Express Checkout* tersedia dalam bagian "Tas Belanja".

Untuk menggunakan *Express Checkout* anda diharuskan untuk menyimpan informasi kartu anda. Anda dapat melakukannya ketika melakukan pembayaran dengan kartu apa pun yang diterima oleh situs web ini dengan mengklik opsi "Simpan rincian kartu saya". Hal ini akan mengakibatkan rincian kartu berikut ini untuk disimpan: nomor kartu, nama pemegang kartu sebagaimana tertulis pada kartu dan tanggal berakhirnya masa berlaku kartu.

Untuk menyimpan informasi kartu anda dan untuk menggunakan *Express Checkout*, anda diharuskan untuk menerima Ketentuan serta Kebijakan *Cookies* dan Privasi yang berlaku.

Dengan menyetujui untuk menggunakan *Express Checkout*, anda mengotorisasi bahwa pembelian yang dibayarkan melalui mekanisme tersebut untuk ditagihkan ke kartu terkait yang terhubung dengan mekanisme tersebut. Penggunaan kartu akan selalu diatur oleh ketentuan tertulis antara anda dan penerbit anda dalam hal apa pun juga.

Anda dapat menyimpan informasi kartu di *Express Checkout* sebanyak yang anda suka, dengan cara melakukan setidaknya satu pembayaran dengan masing-masing kartu tersebut.

Apabila anda berkeinginan untuk menyimpan informasi lebih dari satu kartu, kartu yang terakhir kali disimpan akan dianggap sebagai "Kartu Favorit" anda, dan akan digunakan pada pembelian *Express Checkout* dengan sendirinya. Namun, anda dapat merubah Kartu Favorit anda pada bagian Akun Saya dari laman web ini.

Untuk menggunakan *Express Checkout*, anda hanya wajib untuk mengklik tombol "*Express Checkout*" yang terdapat dalam Tas Belanja. Layar akan segera muncul dengan informasi pengiriman, penagihan dan pembayaran atas pembelian anda. Informasi yang tersedia pada layar ini tidak dapat diubah, maka apabila terdapat informasi yang tidak benar, jangan menyelesaikan pembelian. Untuk melakukan pembelian menggunakan rincian yang berbeda, mohon tidak menggunakan layanan *Express Checkout*.

Anda dapat merubah Kartu Favorit yang terhubungan dengan *Express Checkout* pada bagian Akun Saya dari laman web ini.

Ketentuan klausul ini tidak berlaku apabila anda membeli barang sebagai tamu.

## **16. PAJAK PERTAMBAHAN NILAI**

Sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, seluruh pembelian yang dilakukan melalui situs web dikenakan Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

## **17. KEBIJAKAN PENGEMBALIAN/PENUKARAN**

### **17.1 Hak Untuk Menarik Diri Berdasarkan Undang-Undang**

#### Hak Untuk Menarik Diri

Apabila anda mengadakan kontrak sebagai konsumen, anda memiliki hak untuk menarik diri dari Kontrak, dalam waktu 14 hari, tanpa memberikan alasan apa pun.

Jangka waktu untuk menarik diri akan berakhir setelah 14 hari sejak hari anda memperoleh, atau pihak ketiga selain kurir dan yang diindikasikan oleh anda memperoleh, penguasaan fisik atas barang atau dalam hal beberapa barang dalam suatu order dikirimkan secara terpisah, setelah 14 hari sejak hari dimana anda memperoleh, atau pihak ketiga selain kurir dan yang diindikasikan oleh anda memperoleh, penguasaan fisik atas barang terakhir dalam satu order yang sama.

Untuk menggunakan hak menarik diri, anda dapat memberitahu kami di BERSHKA, dengan alamat di Gedung Sahid Sudirman Center Lantai 28, Jl. Jend. Sudirman Kav. 86, Jakarta Pusat 10220, dengan mengirimkan *email* ke [contact\\_id@bershka.com](mailto:contact_id@bershka.com) atau dengan menggunakan fitur *chat* yang tersedia di situs web kami, atas keputusan anda untuk menarik diri dari kontrak ini melalui suatu pernyataan yang tegas (contoh: surat yang dikirimkan melalui pos atau *email*). Anda dapat menggunakan model formulir penarikan diri sebagaimana tercantum dalam Aneks, namun tidak wajib untuk dilakukan.

Untuk memenuhi batas waktu penarikan diri, cukup bagi anda untuk mengirimkan komunikasi anda terkait dengan penggunaan hak anda untuk menarik diri sebelum jangka waktu berakhir.

#### Akibat Penarikan Diri

Apabila anda memutuskan untuk menarik diri dari Kontrak ini, kami akan mengembalikan seluruh pembayaran yang diterima dari anda, termasuk biaya pengiriman (kecuali atas setiap biaya tambahan yang diakibatkan oleh pilihan anda atas metode pengiriman selain dari metode pengiriman biasa yang kami tawarkan) tanpa penundaan yang tidak seharusnya, dan dalam keadaan apa pun, dalam waktu 14 hari setelah tanggal Kontrak ini diakhiri. Kami akan melakukan

pengembalian dana tersebut dengan cara yang sama dengan pembayaran yang anda gunakan untuk transaksi awal, kecuali untuk Pembayaran di Tempat, dalam hal mana jumlah akan dibayarkan kembali kepada anda melalui transfer bank. Dalam keadaan apa pun, anda tidak akan menanggung biaya apa pun sebagai akibat dari pengembalian dana tersebut. Terlepas dari hal tersebut di atas, kami mungkin menahan pengembalian dana anda hingga kami menerima barangnya kembali atau hingga anda memberikan bukti pengiriman barang kembali, yang mana yang lebih dahulu.

Anda wajib memulangkan atau mengirimkan barang-barang tersebut atau menyerahkannya kepada kami di gerai BERSHKA mana pun di Indonesia tanpa penundaan yang tidak wajar dan dalam keadaan apa pun paling lambat 14 hari sejak hari dimana anda mengkomunikasikan penarikan diri anda dari Kontrak ini kepada kami. Batas waktu terpenuhi apabila anda mengirimkan kembali barang tersebut sebelum berakhirnya jangka waktu 14 hari tersebut.

Kecuali anda menyerahkan barang tersebut secara langsung ke gerai BERSHKA di Indonesia atau melalui kurir yang diatur oleh BERSHKA, anda akan menanggung biaya langsung pengembalian barang tersebut. Anda hanya bertanggung jawab atas nilai barang yang hilang akibat dari penanganan selain dari yang diperlukan untuk mempertahankan sifat, karakteristik dan fungsi barang tersebut.

### **17.2 Hak Untuk Menarik Diri Kontraktual**

Sebagai tambahan atas hak berdasarkan undang-undang untuk membatalkan order bagi konsumen yang disebutkan dalam Klausul 17.1 di atas, kami memberikan anda jangka waktu 30 hari sejak tanggal Konfirmasi Pengiriman untuk mengembalikan produk (kecuali yang disebutkan dalam Klausul 17.3 di bawah ini, terhadap mana hak untuk membatalkan dikecualikan).

Dalam hal anda mengembalikan barang selama jangka waktu hak untuk menarik diri kontraktual setelah jangka waktu berdasarkan undang-undang telah berakhir, dana anda hanya akan dikembalikan senilai jumlah yang terbayarkan atas produk tersebut. Biaya pengiriman tidak akan dikembalikan.

Anda dapat menggunakan hak untuk menarik diri kontraktual anda sesuai dengan ketentuan Klausul 18.1 di atas. Namun, apabila anda menginformasikan maksud anda untuk menarik diri dari Kontrak setelah jangka waktu yang sah untuk menarik diri, dalam hal apa pun, anda wajib untuk menyerahkan barang kepada kami dalam waktu 30 hari sejak Konfirmasi Pengiriman.

### **17.3 Ketentuan umum**

Anda tidak memiliki hak untuk menarik diri dari Kontrak atas pengiriman setiap Produk-Produk berikut ini:

- i. Barang sesuai pesanan (*customised*)
- ii. CD/DVD musik tanpa tempat aslinya.
- iii. Barang yang dibungkus yang tidak layak dikembalikan karena alasan higienis dan dimana bungkusnya dibuka setelah pengiriman.

Hak anda untuk membatalkan Kontrak akan berlaku secara eksklusif terhadap produk yang anda kembalikan dalam kondisi yang sama ketika anda menerima produk tersebut. Tidak ada pengembalian dana yang akan dilakukan apabila produk telah digunakan setelah dibuka, terhadap produk yang tidak dalam kondisi yang sama seperti ketika dikirimkan atau apabila produk tersebut rusak, jadi mohon agar dapat menjaga produk(-produk) selama dalam penguasaan anda. Mohon mengembalikan produk dengan menggunakan atau termasuk seluruh kemasannya,

instruksidan dokumenlainnya, apabila ada, yang dikirimkan bersamaan dengan produk.

Setelah pembatalan Kontrak, produk terkait wajib dikembalikan dengan cara sebagai berikut:

(i) Pengembalian pada setiap gerai BERSHKA:

Anda dapat mengembalikan produk apa pun di setiap gerai BERSHKA di negara dimana produk anda dikirimkan yang memiliki bagian (*section*) yang sama dengan produk yang anda inginkan untuk dikembalikan. Dalam hal tersebut, anda wajib mengunjungi gerai dan menunjukkan produk dengan tanda terima elektronik yang anda telah terima berikut dengan Konfirmasi Pengiriman, yang juga tersedia di akun anda pada situs web dan aplikasi seluler BERSHKA. Anda dapat menunjukkan tanda terima digital pada layar perangkat seluler anda, atau mencetaknya dan membawanya ke gerai.

(ii) Pengembalian melalui Kurir:

Ketika mengembalikan produk(-produk) melalui Kurir yang diatur oleh kami, anda wajib menghubungi kami melalui formulir web kami atau melalui alamat email [contact\\_id@bershka.com](mailto:contact_id@bershka.com) atau dengan menggunakan fitur *chat* yang tersedia di situs web kami untuk mengatur penjemputan produk di rumah anda. Anda wajib mengirimkan produk dalam kemasan aslinya dan mengikuti arahan bagian "PENGEMBALIAN" pada situs web ini. Apabila anda telah membeli barang apa pun sebagai tamu, anda dapat meminta pengembalian melalui Kurir dengan mengirimkan *email* ke [contact\\_id@bershka.com](mailto:contact_id@bershka.com) atau dengan menggunakan fitur *chat* yang tersedia di situs web kami.

Kedua opsi di atas tidak mewajibkan anda untuk membayar biaya tambahan.

Setelah melakukan pemeriksaan pada barang, kami akan menginformasikan kepada anda apakah anda memiliki hak untuk pengembalian atas dana yang telah terbayarkan. Biaya pengiriman akan diganti ketika hak menarik diri digunakan dalam jangka waktu berdasarkan undang-undang dan seluruh barang terkait telah dikembalikan. Pengembalian dana akan dibayarkan sesegera mungkin dan, dalam hal apa pun, dalam waktu 14 hari sejak tanggal dimana anda memberitahukan kami atas maksud anda untuk membatalkan.

Terlepas dari hal tersebut di atas, kami mungkin menahan pengembalian dana anda hingga kami menerima barangnya kembali atau hingga anda memberikan bukti pengiriman barang kembali, yang mana yang lebih dahulu. Pengembalian dana akan selalu dibayarkan dengan cara yang sama yang anda gunakan untuk membayar pembelian anda.

Apabila anda memiliki pertanyaan, anda dapat menghubungi kami pada formulir kontak kami.

#### **17.4 Pengembalian produk cacat**

Apabila anda berpandangan bahwa produk tidak sesuai dengan Kontrak pada saat pengiriman, maka anda wajib untuk segera menghubungi kami pada formulir kontak kami, dengan memberikan rincian produk dan kerusakan yang ada; anda juga dapat mengirimkan email kepada kami di [contact\\_id@bershka.com](mailto:contact_id@bershka.com) atau dengan menggunakan fitur *chat* yang tersedia di situs web kami.

Anda wajib mengembalikan produk di gerai BERSHKA mana pun di Indonesia atau memberikannya kepada kurir yang kami kirimkan ke rumah anda.

Kami akan mempelajari produk yang dikembalikan dengan seksama dan memberitahu anda



melalui email dalam waktu yang wajar apabila produk dapat ditukar atau apabila anda memiliki hak untuk pengembalian dana (sebagaimana layaknya). Pengembalian atau penggantian barang akan dilakukan sesegera mungkin dan, dalam hal apa pun, dalam waktu 14 hari sejak tanggal ketika kami mengirimkan *email* kepada anda yang mengonfirmasikan bahwa pengembalian dana atau penggantian barang sedang dilakukan.

Apabila kecacatan atau kerusakan terkonfirmasi atas produk yang dikembalikan, kami akan mengembalikan dana anda sepenuhnya termasuk biaya yang telah anda bayarkan untuk pengiriman dan pengembalian. Pengembalian dana akan selalu dibayarkan dengan cara yang sama yang anda gunakan untuk membayar pembelian anda.

Dalam hal apa pun, seluruh hak yang diakui oleh peraturan perundang-undangan saat ini tetap berlaku.

#### **18. TANGGUNG JAWAB DAN PENGESAMPINGAN TANGGUNG JAWAB HAK KONSUMEN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG**

Kecuali secara tegas terdapat dalam Ketentuan ini, tanggung jawab kami terkait dengan setiap produk yang dibeli melalui situs web kami secara tegas terbatas pada harga pembelian produk tersebut.

Terlepas dari hal tersebut di atas, tanggung jawab kami tidak dikesampingkan atau dibatasi dalam hal-hal berikut ini:

- i. dalam hal kematian atau cedera pribadi karena kelalaian kami;
- ii. dalam hal penipuan atau tindakan kecurangan yang bermaksud untuk menipu; atau
- iii. dalam hal dimana tidaklah sah atau dilarang untuk megesampingkan, membatasi atau mencoba untuk mengesampingkan atau membatasi tanggung jawab kami.

Terlepas dari ayat tersebut diatas, dan sepanjang sah untuk dilakukan, dan kecuali terdapat sebaliknya dalam Ketentuan ini, kami tidak menerima tanggung jawab apa pun untuk kerugian berikut ini, terlepas dari dasar timbulnya:

- i. kehilangan pendapatan atau penjualan;
- ii. kerugian operasional;
- iii. kehilangan keuntungan atau kontrak;
- iv. kehilangan simpanan yang diperkirakan;
- v. kehilangan data; dan
- vi. kehilangan usaha atau waktu manajemen.

Karena sifat terbuka dari situs web ini dan kemungkinan terjadinya eror dalam penyimpanan atau transmisi informasi digital, kami tidak menjamin keakuratan atau keamanan informasi yang ditransmisi atau diperoleh melalui situs web ini, kecuali secara tegas terdapat dalam situs web ini.

Seluruh deskripsi, informasi dan material produk yang ditunjukkan dalam situs web diberikan "apa adanya", tanpa jaminan yang diberikan secara tegas atau tersirat atasnya, kecuali yang secara sah diberikan. Sehubungan dengan hal ini, apabila anda mengadakan kontrak sebagai konsumen atau pengguna, kami berkewajiban untuk mengirimkan barang sesuai Kontrak, bertanggung jawab kepada anda atas tidak terdapatnya kesesuaian pada saat pengiriman. Adalah dipahami bahwa barang adalah sesuai dengan Kontrak apabila barang tersebut: (i) memenuhi deskripsi yang diberikan oleh kami dan memiliki kualitas yang ditunjukkan dalam situs web ini; (ii) sesuai untuk tujuan yang biasa digunakan atas jenis barang tersebut; (iii) memiliki kualitas

dan performa yang normal dalam barang dengan jenis serupa dengan ekspektasi yang wajar. Sepanjang diizinkan berdasarkan hukum, kami tidak memberikan jaminan apa pun, kecuali atas jaminan yang wajib diberikan berdasarkan hukum.

#### **19. KEKAYAAN INTELEKTUAL**

Anda mengakui dan menyepakai bahwa seluruh hak cipta, merek dagang terdaftar dan hak atas kekayaan intelektual lainnya atas seluruh material atau konten yang diberikan sebagai bagian dari situs web selalu merupakan milik kami atau milik pihak yang memberikan kami lisensi atas penggunaannya. Anda dapat menggunakan material tersebut hanya sepanjang kami atau pemberi lisensi penggunaan tersebut memberikan kewenangan secara tegas. Hal ini tidak membatasi anda untuk menggunakan situs web ini sepanjang diperlukan untuk menyalin informasi order atau rincian kontak anda

#### **20. VIRUS, PEMBAJAKAN ATAU SERANGAN KOMPUTER LAINYA**

Anda wajib untuk tidak menyalahgunakan situs web ini dengan sengaja mengunggah virus, Trojan, *worm*, *logic bomb* atau setiap material yang merusak atau merugikan teknologi atau perangkat lunak lainnya. Anda wajib untuk tidak mencoba menerobos akses ke situs web ini tanpa wewenang, server dimana situs ditempatkan atau setiap server, komputer atau database terkait dengan situs web kami. Anda menyanggupi untuk tidak menyerang situs web ini dengan serangan penolakan pemberian layanan (*denial of service*) apa pun atau serangan penolakan pemberian layanan (*denial of service*) terdistribusi.

Kegagalan untuk mematuhi Klausul ini akan dianggap sebagai pelanggaran sebagaimana didefinisikan berdasarkan peraturan yang berlaku. Kami akan melaporkan setiap kegagalan untuk mematuhi peraturan ini kepada pihak yang berwenang dan kami akan bekerjasama dengan mereka untuk menentukan identitas penyerang. Oleh karenanya, dalam hal terdapat kegagalan untuk mematuhi Klausul ini, kewenangan untuk menggunakan situs web ini akan ditangguhkan dengan segera. Kami tidak bertanggung jawab atau setiap kerusakan atau kerugian yang diakibatkan oleh serangan penolakan pemberian layanan (*denial of service*), virus atau setiap material yang merusak atau merugikan teknologi lainnya yang mungkin mempengaruhi komputer anda, peralatan TI, data atau materi sebagai akibat dari penggunaan situs web ini atau mengunduh konten dari situs web ini atau situs web lainnya yang diarahkan dari situs ini.

#### **21. TAUTAN DARI SITUS WEB KAMI**

Apabila situs web kami mengandung tautan ke situs web lainnya atau materi pihak ketiga, tautan tersebut disediakan hanya untuk tujuan pemberian informasi saja dan kami tidak memiliki kendali atas konten dari situs web atau material tersebut. Oleh karenanya, kami tidak menerima setiap tanggung jawab atas setiap kerugian atau kerusakan yang timbul dari penggunaannya.

#### **22. KOMUNIKASI TERTULIS**

Peraturan yang berlaku mewajibkan bahwa beberapa informasi atau pemberitahuan yang kami kirimkan kepada anda dilakukan secara tertulis. Dengan menggunakan situs web ini, anda sepakat bahwa mayoritas komunikasi dengan kami dilakukan secara elektronik. Kami akan menghubungi anda melalui *email* atau kami akan memberikan informasi kepada anda dengan mengunggah pengumuman pada situs web ini. Untuk tujuan kontraktual, anda menyepakati untuk menggunakan tata cara komunikasi elektronik ini dan menerima bahwa seluruh kontrak, pemberitahuan, informasi dan komunikasi lainnya yang kami kirimkan kepada anda secara elektronik mematuhi persyaratan hukum untuk telah memberikannya secara

tertulis. Ketentuan ini tidak mempengaruhi hak yang anda miliki berdasarkan undang-undang.

### **23. PEMBERITAHUAN**

Pemberitahuan yang anda kirimkan kepada kami wajib dikirimkan sebaiknya melalui formulir kontak kami. Sesuai dengan ketentuan dalam Klausul 22 di atas dan kecuali dinyatakan sebaliknya, kami dapat mengirimkan pemberitahuan kepada anda baik melalui *email* atau ke alamat pos yang anda berikan kepada kami ketika menempatkan order.

Adalah dipahami bahwa pemberitahuan akan diterima dan ditindaklanjuti segera setelah dikirimkan melalui situs web kami, 24 jam setelah kirimkan melalui *email* atau tiga hari setelah tanggal pengiriman pos setiap surat. Sebagai bukti bahwa pemberitahuan telah dikirimkan, adalah cukup untuk membuktikan, dalam hal surat, bahwa surat tersebut telah dialamatkan dengan benar, biaya pos yang benar telah terbayarkan dan telah disampaikan sebagaimana mestinya ke kantor pos atau kotak surat; dalam hal *email*, bahwa pemberitahuan telah dikirimkan ke alamat *email* yang dinyatakan oleh penerima.

### **24. PENGALIHAN HAK DAN KEWAJIBAN**

Kontrak ini mengikat Para Pihak, serta pewaris, penerima pengalihan dan ahli warisnya.

Anda tidak dapat mengalihkan, menyerahkan, membebaskan atau dengan cara lain mentransfer Kontrak atau setiap hak atau kewajiban berdasarkan Kontrak tersebut, tanpa terlebih dahulu memperoleh persetujuan tertulis dari kami.

Kami dapat mengalihkan, menyerahkan, membebaskan, men sub- kontrakkan atau dengan cara lain mentransfer Kontrak atau setiap hak atau kewajiban berdasarkan Kontrak tersebut, pada saat kapan pun selama berlakunya Kontrak. Untuk menghindari keraguan, pengalihan, penyerahan, pembebanan atau transfer lainnya tersebut tidak akan mempengaruhi, sebagaimana berlaku, hak yang anda miliki sebagai konsumen yang diakui berdasarkan hukum atau membatalkan, mengurangi atau membatasi jaminan-jaminan yang mungkin telah kami berikan kepada anda baik secara tegas maupun tersirat.

### **25. KEADAAN DI LUAR KENDALI KAMI**

Kami tidak bertanggung jawab atas setiap ketidakpatuhan atau penundaan dalam mematuhi setiap kewajiban yang kami sanggupi berdasarkan Kontrak ketika diakibatkan oleh keadaan di luar kendali wajar kami ("Keadaan Kahar").

Keadaan Kahar termasuk setiap tindakan, keadaan, kegagalan untuk menggunakan, pengabaian atau kecelakaan di luar kendali wajar kami, termasuk antara lain, hal-hal berikut ini:

- i. Pemogokan, pembekuan sementara (*lockout*) buruh atau bentuk protes lainnya,
- ii. Kerusakan sipil, pemberontakan, invasi, serangan teroris atau ancaman teroris, peperangan (yang dinyatakan atau tidak), atau ancaman atau persiapan peperangan.
- iii. Kebakaran, ledakan, badai, banjir, gempa bumi, keruntuhan, epidemi atau setiap bencana alam lainnya.
- iv. Ketidakmampuan untuk menggunakan kereta, kapal, pesawat, alat transportasi bermotor atau alat transportasi lainnya, publik atau swasta.
- v. Ketidakmampuan untuk menggunakan sistem telekomunikasi publik atau swasta.
- vi. Tindakan, keputusan, peraturan, regulasi atau larangan pemerintah atau otoritas publik mana pun.
- vii. Pemogokan, kegagalan atau kecelakaan transportasi laut atau sungai, transportasi pos atau setiap

jenistransportasi lainnya.

Adalah dipahami bahwa kewajiban kami berdasarkan Kontrak diberhentikan sementara selama berlangsungnya Keadaan Kahar dan kami akan diberikan perpanjangan jangka waktu untuk memenuhi kewajiban-kewajiban tersebut dengan jangka waktu yang sama selama Keadaan Kahar tersebut berlangsung. Kami akan menggunakan seluruh sumber daya yang wajar untuk mengakhiri Keadaan Kahar tersebut atau untuk mencari solusi yang mengizinkan kami untuk memenuhi kewajiban kami berdasarkan Kontrak meskipun terdapat Keadaan Kahar tersebut.

## **26. PENGESAMPINGAN HAK**

Kurangnya persyaratan dari kami atas kepatuhan sepenuhnya dari anda dengan setiap kewajiban yang disanggupi oleh anda berdasarkan Kontrak atau Ketentuan ini atau kurangnya penggunaan hak atas pengambilan tindakan yang sesuai dari kami berdasarkan Kontrak ini atau Ketentuan bukan merupakan pengesampingan atau pembatasan hak atau tindakan tersebut, maupun membebaskan anda dari melaksanakan kewajiban tersebut.

Pengesampingan hak atau tindakan khusus oleh kami bukan merupakan pengesampingan hak atau tindakan lainnya berdasarkan Kontrak atau Ketentuan.

Pengesampingan kami atas salah satu dari Ketentuan ini atau hak atau tindakan berdasarkan Kontrak tidak akan berlaku kecuali secara tegas dinyatakan bahwa kami mengesampingkan hak tersebut dan diformalisasi dan diberitahukan kepada anda sesuai dengan ketentuan Pemberitahuan di atas.

## **27. PEMBATALAN SEBAGIAN**

Apabila salah satu dari Ketentuan ini atau salah satu dari ketentuan Kontrak ditetapkan untuk menjadi batal berdasarkan putusan tegas dari pihak yang berwenang, sisa syarat dan ketentuan tetap berlaku tanpa dipengaruhi oleh penetapan pembatalan tersebut.

## **28. KESELURUHAN KONTRAK**

Ketentuan ini dan setiap dokumen yang dirujuk dalam Ketentuan ini merupakan Keseluruhan Kontrak antara Para Pihak terkait dengan Ketentuan ini, yang menggantikan seluruh pakta, perjanjian atau janji yang dibuat antara Para Pihak baik secara lisan mau pun tertulis.

Para Pihak mengakui bahwa kami telah sepakat untuk mengadakan Kontrak tanpa bersandar pada deklarasi atau janji apa pun yang diberikan oleh Pihak lainnya atau yang mungkin tersirat dari pernyataan atau dokumen apa pun dalam negosiasi yang diadakan oleh kedua belah Pihak sebelum Kontrak tersebut, kecuali yang secara tegas terdapat dalam Ketentuan ini.

Kedua belah Pihak tidak akan mengambil tindakan apa pun terkait dengan setiap pernyataan yang tidak benar yang diberikan oleh Pihak lainnya, baik secara lisan mau pun tertulis, sebelum tanggal Kontrak (kecuali pernyataan tidak benar tersebut dilakukan dengan maksud untuk menipu). Satu-satunya tindakan yang dapat dilakukan oleh Pihak lainnya adalah karena pelanggaran kontrak sesuai dengan ketentuan Ketentuan ini.

## **29. HAK KAMI UNTUK MERUBAH PERSYARATAN INI**

Kami memiliki hak untuk meninjau dan mengubah Ketentuan ini pada setiap saat.

Anda tunduk pada kebijakan-kebijakan dan Ketentuan yang berlaku pada saat anda menggunakan

situs web ini atau menempatkan setiap order, kecuali ketika berdasarkan hukum atau keputusan entitas pemerintahan kami wajib melakukan perubahan retroaktif terhadap kebijakan, Ketentuan atau Kebijakan *Cookies* dan Privasi tersebut. Dalam hal ini, perubahan tersebut juga akan mempengaruhi order yang telah anda buat sebelumnya.

### **30. HUKUM YANG MENGATUR DAN YURISDIKSI**

Penggunaan situs web kami dan kontrak pembelian produk melalui situs web tersebut diatur dengan hukum Indonesia.

Setiap sengketa yang timbul atau terkait dengan penggunaan situs web atau kontrak tersebut tunduk pada yurisdiksi non-eksklusif pengadilan Indonesia.

Apabila anda mengadakan kontrak sebagai konsumen, tidak terdapat apa pun dalam Klausul ini yang membatasi hak berdasarkan undang-undang yang anda miliki, sebagaimana diakui oleh hukum apa pun di wilayah ini.

### **31. KOMENTAR DAN SARAN**

Komentar dan saran anda selalu kami hargai. Mohon agar mengirimkan komentar dan saran melalui formulir kontak kami.

Selain itu, terdapat formulir klaim resmi yang tersedia bagi konsumen dan pengguna kami. Formulir tersebut dapat diperoleh dengan mengirimkan *email* ke [contact\\_id@bershka.com](mailto:contact_id@bershka.com) atau dengan menggunakan fitur *chat* yang tersedia di situs web kami.

## ANEKS

Bentuk formulir penarikan diri

(lengkapi dan kirim kembali formulir ini hanya apabila anda bermaksud untuk menarik diri dari kontrak)

Alamat: PT Bersama Karunia Mandiri Ritel, yang beroperasi dengan menggunakan nama dagang BERSHKA, Gedung Sahid Sudirman Center Lantai 28, Jl. Jend. Sudirman Kav. 86, Jakarta Pusat 10220:

Saya dengan ini memberitahukan bahwa Saya menarik diri dari kontrak pembelian saya atas barang-barang berikut ini:

Diorder/diterima pada tanggal (\*) Nama konsumen

Alamat konsumen

Tanda tangan konsumen (hanya pada formulir cetak)

Tanggal

(\*) Hapus yang tidak perlu